

Aprende a utilizar el teléfono eficazmente como herramienta de calidad en la atención al cliente

“El servicio al cliente no es un departamento, es una actitud”

El éxito de una empresa dependerá de que las demandas de sus clientes sean satisfechas satisfactoriamente



La correcta relación con los clientes permite a las empresas conocer sus necesidades y expectativas. Las buenas relaciones con los clientes pueden constituir una ventaja competitiva real. Por lo tanto, **invertir en la atención al cliente no es un gasto, es rentabilidad para la empresa.**

Dirigido a:

Personas que utilizan el teléfono como herramienta de comunicación, interna o externa, en la ejecución de sus funciones.

Objetivos:

- Desarrollar las habilidades de comunicación suficientes para mantener una atención telefónica de calidad.
- Adquirir conocimientos sobre los fundamentos de comunicación eficaz.
- Sensibilizar sobre la importancia de la atención al cliente en la imagen de la organización.



Duración, calendario y lugar:

Duración: **8 horas**

Barcelona, 21 y 23 de noviembre de 2017, de 09:30 a 13:30h



Tempo Consultoría Integral

Av. Diagonal, 442, 3º 2ª, 08037 Barcelona, Casa Comalat



Tel 93.611.63.60

Programa:

1. La comunicación con el cliente
 - 1.1. Las expectativas del cliente
 - 1.2. Tipo de información que necesitan los clientes
 - 1.3. Principios de actuación de comunicación con los clientes
 - 1.4. Actuaciones positivas en el trato con los clientes
 - 1.5. Actuaciones negativas en el trato con los clientes
 - 1.6. El impacto de la comunicación con el cliente
 - 1.7. Herramientas para una buena comunicación con el cliente
2. Competencias comunicativas aplicadas a la atención telefónica
 - 2.1. Empatía
 - 2.2. Escucha activa
 - 2.3. Reformular
 - 2.4. Parafraseo
 - 2.5. Muletillas y frases hechas
 - 2.6. Utilización del silencio
 - 2.7. Las respuestas asertivas
 - 2.8. Estilos: asertivo, pasivo, agresivo.
3. La importancia del teléfono y los clientes
 - 3.1. Articulación telefónica
 - 3.2. Hablar por teléfono
 - 3.3. La entonación al teléfono
 - 3.4. ¿Seguro que nos entienden?
 - 3.5. La voz y la actitud al teléfono
 - 3.6. Evitar el lenguaje negativo
 - 3.7. Utilizar un lenguaje adecuado



Importe: 175,00€

Formación bonificable

¡Bonifícate este curso! **Tempo** puede realizar las gestiones ante la Fundación Estatal. ¡Bonifícate este curso!

Importe bonificable: 104€



Cursos relacionados:

- Gestión de quejas y reclamaciones**
- Claves de comunicación efectivas**